

BON USAGE ET MARCHES DES DISPOSITIFS MEDICAUX : BILAN ET ACTIONS CORRECTIVES

D. Mercier, A. Debaisieux, N. Rouve, D. Thiveaud, J. Lafont
service pharmacie, CHU Toulouse

Introduction :

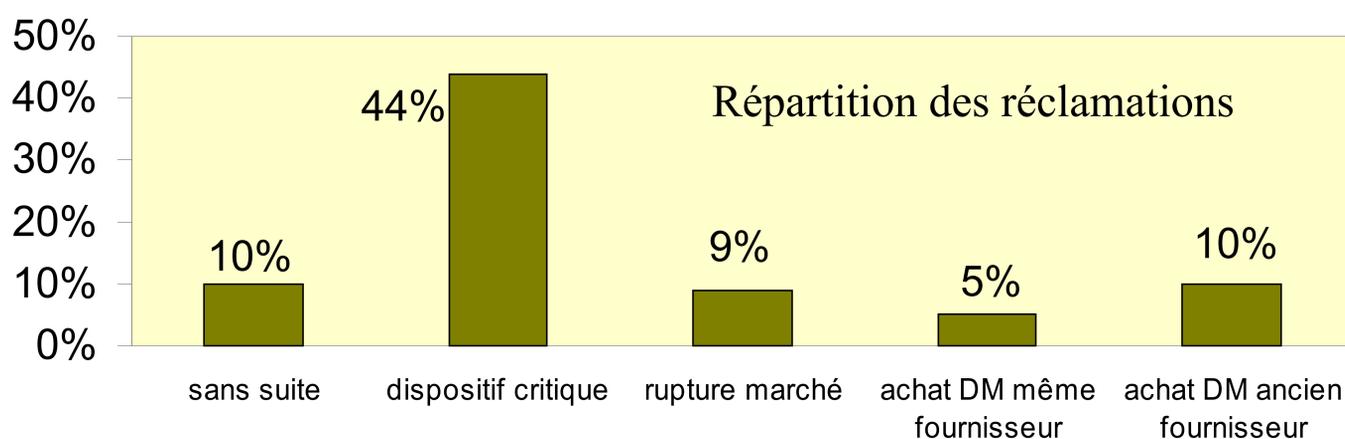
Dans le cadre des marchés publics, les établissements publics sont tenus à une concurrence obligatoire. Les marchés des dispositifs médicaux (DM) standards sont traités de plus en plus sur des périodes de 4 ans pour minimiser les changements; l'impact financier de ces produits étant minime par rapport aux DM spécialisés et les prix étant relativement stables.

Matériels et méthodes:

Le CHU de Toulouse a relancé les marchés de dispositifs médicaux standards pour débuter en avril 2009. L'implantation du marché au sein du CHU a donné lieu à de nombreuses réclamations dès les premiers mois. Plus de 80 réclamations ont été recensées par la pharmacie, les services de soins étant habitués à déclarer tout litige qualité ou matériovigilance grâce aux formulaires électroniques, fiches matériovigilance papier ou mail. 38 lots d'appel d'offre sur les 400 traités ont été l'objet de ces réclamations.

Résultats et discussion:

Les résultats sont donnés sous forme de tableau. 5 types de réclamations ont été répertoriées. Dans 90% des cas, le délégué a été contacté pour assurer une formation des utilisateurs et vérifier les pratiques.



Situation	Exemple de dispositif médical
Réclamation sans suite, mécontentement des services « obtus » aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Conditionnement différent des compresses de gaz de laparotomie • Bande de contention élastique adhésive difficile à manipuler
Dispositif dit « critique », la formation par le délégué du personnel soignant a permis de stopper ce mécontentement	<ul style="list-style-type: none"> • Perfuseurs 3 voies • Perfuseurs 1 voie • Cathéters courts • Pansement pour cathéter fendu ou non
Rupture du titulaire du marché	<ul style="list-style-type: none"> • Sonde de nutrition entérale qui ne se connecte pas à la tubulure de nutrition occasionnant des fuites • Mandrin d'intubation livré non stérile par 10 alors que le CHU le demandait stérile ou propre à l'unité • Sonde de foley pédiatrique sans mandrin • Sac d'extraction grand modèle non adapté aux pratiques • Trocart 5mm avec robinet d'insufflation (alors que le CHU le demandait sans robinet)
Achat ponctuel d'1 autre dispositif du titulaire du marché	<ul style="list-style-type: none"> • Tête de pression : forme qui permet d'hépariner pour les services de néonatalogie • Crayon dermographique plus fin pour le bloc pédiatrie
Achat ponctuel de l'ancien dispositif pour certains services	<ul style="list-style-type: none"> • Sonde d'intubation armée plus dure pour les services de pneumologie • Seringue 50mL 3P spécifique pour réaliser le lipofilling • Suture bilinéaire • Lame de bistouri spécifique pour la chirurgie plastique • Pansement cathéter pour le SAMU • Gant sans poudre sans latex spécifique pour certains chirurgiens allergiques

Conclusion:

Même si une attention particulière a été mise en œuvre pour répertorier toutes les réclamations, nous avons certainement des sous-notifications. Nous avons à ce jour plus de 150 réclamations dues au changement de marché mais le pic d'insatisfaction a eu lieu les 3 premiers mois après le changement. Des propositions d'améliorations apparaissent pour les prochains marchés tel que diminuer le nombre de produits avec une répartition plus adaptée, réfléchir à optimiser les évaluations.